



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA,  
ACCERTAMENTO E SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DIRETTA  
DEI TRIBUTI E DELLE ENTRATE COMUNALI**

**ALLEGATO 4**  
**CAPITOLATO TECNICO (NORME TECNICHE)**

## SOMMARIO

---

<b>1. DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>6</b>
1.1. Oggetto dell'appalto .....	6
1.2. Durata .....	7
1.3. Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente .....	7
1.4. Requisiti e obblighi del personale .....	7
1.5. Compiti dell'Ente .....	7
1.6. Macchinari/Attrezzature/Mezzi .....	8
1.7. Luogo di esecuzione del servizio .....	8
1.8. Memorizzazione dei documenti .....	9
1.9. Protezione dei dati personali .....	9
1.10. Prescrizioni in merito alla sicurezza .....	10
1.11. Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto .....	10
<b>2. GESTIONE ORDINARIA TARSU/TIA-TARES .....</b>	<b>11</b>
2.1. Descrizione del servizio .....	11
2.2. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti .....	12
2.3. Gestione del call center .....	13
2.4. Livelli di servizio e penali .....	13
<b>3. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARSU-TARES .....</b>	<b>15</b>
3.1. Descrizione del servizio .....	15
3.2. Avvisi di pagamento ordinari .....	16
3.3. Gestione degli sgravi e dei rimborsi .....	18
3.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti .....	18
3.5. Gestione del call center .....	19
3.6. Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione .....	19
3.7. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi .....	20

3.8. Analisi e statistiche .....	20
3.9. Livelli di servizio e penali.....	21
<b>4. GESTIONE RICERCA EVASIONE TARSU - TARES .....</b>	<b>23</b>
4.1. Descrizione del servizio .....	23
4.2 Avvisi di accertamento.....	25
4.3 Gestione dei rimborsi .....	26
4.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti .....	27
4.5. Gestione del call center.....	28
4.6. Gestione delle rateizzazioni .....	28
4.7 Gestione delle procedure concorsuali .....	29
4.8. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi .....	29
4.9. Analisi e statistiche .....	30
4.10. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso .....	30
4.11. Livelli di servizio e penali.....	30
<b>5. GESTIONE ORDINARIA IMU .....</b>	<b>33</b>
5.1. Descrizione del servizio .....	33
5.2 Gestione della riscossione spontanea dell'imposta a mezzo modello unificato di pagamento o bollettino postale .....	34
5.3. Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione .....	34
5.4. Analisi e statistiche .....	35
5.5. Livelli di servizio e penali.....	35
<b>6. GESTIONE RICERCA EVASIONE ICI/IMU .....</b>	<b>36</b>
6.1. Descrizione del servizio .....	36
6.2. Avvisi di accertamento.....	38
6.3. Gestione dei rimborsi .....	39
6.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti .....	40
6.5. Gestione del call center.....	41

6.6. Gestione delle rateizzazioni .....	41
6.7. Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione .....	42
6.8. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi .....	42
6.9. Analisi e statistiche .....	43
6.10. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso .....	43
6.11. Livelli di servizio e penali.....	43
<b>7. GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMPOSTA DI SOGGIORNO.....</b>	<b>46</b>
7.1. Descrizione del servizio .....	46
7.2. Supporto alla riscossione dell'imposta.....	47
7.3. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso .....	48
7.4. Livelli di servizio e penali.....	48
<b>8. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DIRETTA DELLE ENTRATE COMUNALI.....</b>	<b>50</b>
8.1. Descrizione del servizio .....	50
8.2. Ingiunzioni di pagamento.....	51
8.3. Solleciti del credito (D.L. 70/2011).....	52
8.4. Procedure esecutive e cautelari.....	53
8.5. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti .....	54
8.6. Gestione del call center.....	55
8.7. Gestione rateizzazioni .....	55
8.8. Gestione degli sgravi e dei rimborsi .....	55
8.9. Gestione delle procedure concorsuali .....	56
8.10. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso .....	56
8.11. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi .....	56
8.12. Analisi e statistiche .....	57
8.13. Livelli di servizio e penali.....	57

<b>9. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI.....</b>	<b>60</b>
9.1. Descrizione del servizio .....	60
9.2. Analisi e statistiche .....	61
9.3. Livelli di servizio e penali.....	61
<b>10. CENSIMENTO DELLE UIU (UNITA' IMMOBILIARI URBANE) E DEI NUMERI CIVICI INTERNI ED ESTERNI .....</b>	<b>62</b>
10.1. Censimento delle UIU (Unità Immobiliari Urbane).....	62
10.2. Materializzazione della numerazione civica .....	63
<b>11. SERVIZI OPZIONALI .....</b>	<b>64</b>
11.1 Modello unificato di pagamento (F24) precompilato per IMU .....	64
11.2 Caricamento dichiarazioni e rendicontazioni contabili ICI/IMU .....	64
11.3. Gestione delle quote inesigibili presentate dall'Agente della riscossione.....	65
11.4. Servizio di installazione e messa in esercizio di ACSOR e dell'Orchestratore Locale .....	66

## **1. DISPOSIZIONI GENERALI**

### **1.1. Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato ha per oggetto uno o più dei servizi, di seguito indicati e descritti nei capitoli da 2 a 10, da affidare in regime di appalto di servizi:

- a) gestione ordinaria TARSU/TIA-TARES;
- b) gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARSU-TARES;
- c) gestione ricerca evasione TARSU-TARES;
- d) gestione ordinaria IMU;
- e) gestione ricerca evasione ICI/IMU;
- f) gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno;
- g) gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali;
- h) gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali;
- i) censimento delle UIU e dei numeri civici interni ed esterni;

da effettuarsi negli ambiti provinciali di:

- Bologna
- Ferrara
- Rimini
- Reggio Emilia
- Modena
- Forlì-Cesena
- Ravenna
- Parma
- Piacenza.

I servizi dovranno essere eseguiti, senza alcun onere a carico dell'Ente, nel rispetto delle prescrizioni del capitolato speciale d'appalto "norme tecniche e "requisiti tecnici", di tutte le normative regolamentari e legislative vigenti in materia.

Con riferimento alle fasce della popolazione sono equiparate ai Comuni gli uffici/servizi gestiti in forma associata ai sensi del D.Lgs. 267/2000.

Il presente capitolato ha per oggetto anche uno o più dei servizi opzionali di seguito indicati e descritti nel capitolo 11, da affidare in regime di appalto di servizi:

- a) modello unificato di pagamento (F24) precompilato IMU;
- b) caricamento dichiarazioni e rendicontazioni contabili ICI/IMU ordinaria;
- c) gestione delle quote inesigibili presentate dagli Agenti della Riscossione;
- d) servizio di installazione e messa in esercizio di ACSOR e dell'Orchestratore Locale.

da effettuarsi negli stessi ambiti provinciali descritti in precedenza.

Tali servizi non fanno parte della presente fornitura, ma dovranno essere comunque descritti e prezziati in modo esplicito nei servizi aggiuntivi e, in caso di richiesta dell'Ente, saranno vincolanti per l'Aggiudicatario. Per il servizio opzionale di cui al paragrafo 11.3 le condizioni economiche sono fisse e sono state già definite nel presente capitolato.

L'Ente, ha la facoltà di richiedere uno o più di tali servizi opzionali esclusivamente in aggiunta ad uno o più dei servizi di cui ai successivi capitoli da 2 a 10.

Per tali servizi opzionali valgono tutte le disposizioni generali di cui al capitolo 1 del presente capitolato.

## **1.2. Durata**

L'ordinativo di fornitura emesso da ciascun Ente contraente avrà scadenza 31 dicembre 2018.

Il servizio dovrà essere attivato dall'Aggiudicatario entro e non oltre sessanta giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura, o nel termine inferiore offerto dal Fornitore in sede di gara.

## **1.3. Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente**

Per meglio controllare e coordinare le attività di realizzazione del progetto, garantendo la continuità dello scambio di informazioni tra l'Ente e l'Aggiudicatario, si seguiranno le modalità di seguito indicate, ed in particolare:

- l'Ente nominerà un "Capo Progetto Committente" (CPC), ed eventuale sostituto, in caso di assenza, responsabile dei rapporti con l'Aggiudicatario per l'esecuzione del contratto, con funzioni d'interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità di tutti gli Enti coinvolti e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi e componenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia;
- l'Aggiudicatario nominerà un "Capo Progetto Fornitore" (CPF) per ciascun servizio prestato, ed eventuale sostituto, in caso di assenza, con il compito di rappresentare e impegnare l'Aggiudicatario nella fase esecutiva del contratto. Tale responsabile operativo dovrà essere l'unico interlocutore e referente del CPC ogni qualvolta si presentino problemi nelle varie fasi e per l'intera durata del contratto.

Il CPF dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento del CPF e/o del sostituto dovrà essere adeguatamente motivato dall'Aggiudicatario e comunque il nuovo CPF dovrà essere provvisto di una professionalità equivalente o superiore.

## **1.4. Requisiti e obblighi del personale**

Il personale dell'Aggiudicatario deve essere adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, nonché quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme della attività di front office, se previste, di back office e di call center.

L'elenco nominativo del personale addetto, e delle corrispondenti mansioni/qualifiche, deve essere trasmesso all'Ente e periodicamente aggiornato.

Il personale dell'aggiudicatario, durante il servizio, deve mantenere contegno riguardoso e corretto. L'aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Le richieste dell'Ente, in questo senso, dovranno essere applicate da parte dell'aggiudicatario entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che l'aggiudicatario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente appaltante. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento, con fotografia, prodotto dall'aggiudicatario.

## **1.5. Compiti dell'Ente**

I responsabili delle singole entrate oggetto di affidamento e/o la direzione del Settore Entrate dell'Ente sono tenuti a controllare tutta l'attività dell'Aggiudicatario senza che ciò faccia venire meno le responsabilità dell'Aggiudicatario medesimo sulla conduzione del servizio.

L'ente si impegna a:

- a) mettere a disposizione dell'Aggiudicatario ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici, interni ed esterni all'Ente, necessario o anche solo utile all'attività dello stesso;
- b) attivarsi nel limite del possibile, presso le altre Amministrazioni dello Stato ed enti e gestori di pubblici servizi per facilitare l'acquisizione dei dati, cartografie ed informazioni utili all'attività di cui è oggetto il presente affidamento.

Durante la vigenza contrattuale l'Ente, utilizzando il proprio personale, ha la piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli, relativamente alla esecuzione del servizio in ogni sua fase. Nell'occasione, il personale dell'Aggiudicatario dovrà prestare la propria collaborazione ai fini dell'ispezione.

L'Ente si riserva, altresì, di effettuare, tramite l'Ispettorato del Lavoro, controlli sulla regolare tenuta dei libri paga, matricola e sulla corretta applicazione del CCNL per quanto attiene il trattamento economico e normativo. Le violazioni contestate dovranno essere immediatamente sanate, salva sempre la risoluzione del contratto ed il risarcimento del danno a favore dell'Ente.

E' ammessa, in ogni momento, qualsiasi ispezione e/o richiesta di documentazione volta a dimostrare la corretta esecuzione ed osservanza del presente capitolato.

### **1.6. Macchinari/Attrezzature/Mezzi**

Le attività devono essere esercitate dall'Aggiudicatario a rischio di impresa, con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

L'Aggiudicatario si impegna a gestire il servizio con attrezzature d'ufficio, informatiche e telematiche di sua proprietà in numero adeguato alle persone impiegate ed alle attività previste. Le attrezzature informatiche e telematiche di proprietà dell'Aggiudicatario devono rispettare le configurazioni e gli standard dell'Ente e quant'altro dal medesimo richiesto per finalità collegate al servizio in affidamento.

Delle tipologie e caratteristiche delle attrezzature utilizzate ai fini dell'attività oggetto di affidamento l'Aggiudicatario deve redigere apposito elenco da consegnare all'Ente, anche in sede di Offerta Tecnica Qualitativa. L'elenco dovrà essere periodicamente aggiornato qualora le attrezzature utilizzate vengano implementate e/o sostituite.

Nel caso in cui l'Ente opti per il dispiegamento dell'ambiente server di produzione nella modalità (*in-site*) questo avverrà su hardware messo a disposizione da parte dell'Ente.

### **1.7. Luogo di esecuzione del servizio**

Le attività devono essere esercitate dall'Aggiudicatario, di norma, presso suoi locali idonei allo svolgimento del servizio. L'Aggiudicatario deve provvedere al completo allestimento degli stessi (collegamenti telematici, attrezzature informatiche e d'ufficio adeguate al numero di persone impiegate ed alle attività previste) ed a tutti gli oneri di gestione (compreso le utenze). L'ubicazione deve essere, facilmente servita dai mezzi di trasporto pubblico e comunque allocata in zona centrale nel territorio del comune capoluogo della Provincia di competenza.

La stessa sede dell'Aggiudicatario potrà essere a disposizione di più Enti fermo restando quanto segue:

- l'Ente, con numero di abitanti superiore a 15.000, mette a disposizione propri locali ad uso esclusivo e l'Aggiudicatario è obbligato ad esercitare la propria attività esclusivamente presso gli stessi ed a provvederle al completo allestimento. Nell'ipotesi in cui l'Ente non metta a disposizione propri locali e non voglia disporre della sede unica dell'Aggiudicatario sita nel territorio del comune capoluogo della Provincia di competenza, l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'individuazione dei locali, in uso esclusivo all'Ente. L'ubicazione di tale sede dovrà essere di gradimento dell'Ente, facilmente servita dai mezzi di trasporto pubblico e comunque allocata in zona centrale vicino ad altri servizi pubblici, compresi gli uffici comunali. Gli oneri relativi all'affitto, alle utenze, alla manutenzione ordinaria ed alla pulizia di tali locali



saranno rimborsati dall'Ente all'Aggiudicatario che dovrà invece provvedere, con oneri a suo carico, al completo allestimento degli stessi (collegamenti telematici, attrezzature informatiche e d'ufficio adeguate al numero di persone impiegate ed alle attività previste);

- l'Ente, con numero di abitanti inferiore a 15.000, mette a disposizione propri locali in aggiunta a quelli proposti dall'Aggiudicatario, presso i quali l'Aggiudicatario, obbligato al completo allestimento degli stessi, come sopra indicato, è tenuto a garantire la sua presenza per le attività di front-office e/o di back office, sulla base di quanto concordato con l'Ente, per almeno quattro ore settimanali. Tale clausola non trova applicazione nel caso di affidamento da parte dell'Ente del solo servizio di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali.

Nei locali messi a disposizione dall'Ente sono a suo carico i costi relativi alle utenze elettriche, telefoniche, di connettività, di manutenzione ordinaria e di pulizia, fatto salvo quelli derivanti da eventuali danni causati ai locali dall'Aggiudicatario.

### **1.8. Memorizzazione dei documenti**

L'Aggiudicatario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti.

L'Archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Aggiudicatario incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza deve avvenire tramite archiviazione digitale con l'obiettivo di creare il Fascicolo del contribuente accessibile al personale dell'Ente tramite il CRM di cui al paragrafo 4.5 dei "Requisiti tecnici". In particolare, l'Aggiudicatario deve provvedere alla scansione, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate ed alla conservazione di queste. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive etc.

### **1.9. Protezione dei dati personali**

L'Aggiudicatario garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati trattati gestiti per suo conto avviene in piena conformità a quanto previsto dal T.U. per la protezione dei dati personali, D.Lgs. 196 del 30/06/2003, ed eventuali integrazioni o successive modificazioni. In particolare certifica che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato B del citato T.U. e/o quant'altro previsto dalla normativa vigente in materia.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente le procedure adottate dall'Aggiudicatario in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri obblighi assunti.

L'Aggiudicatario e/o, se consentito il subappalto, il subappaltatore non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

Pertanto, a seguito dell'aggiudicazione viene prevista in sede contrattuale la designazione dell'aggiudicatario quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali, secondo quanto stabilito dall'art. 29, comma 2, del D.Lgs. 196/03 e sulla base delle modalità dettate dalle specifiche norme interne dell'Ente; sempre in tale contesto, verrà definito l'elenco dei trattamenti ricompresi nelle attività affidate all'Aggiudicatario.

#### **1.10. Prescrizioni in merito alla sicurezza**

L'Aggiudicatario è tenuta a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'Aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. 81/2008, a:

- a) predisporre il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 28 del D.Lgs. 81/2008;
- b) designare il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi.

Per quanto concerne gli oneri relativi alla sicurezza (art. 26 D. Lgs. 81/2008) si precisa che l'adozione delle misure necessarie ed il rispetto di tutte le norme generali in materia rientrano nei rischi specifici propri dell'attività oggetto di gara e non comportano nuovi costi per la gestione della sicurezza.

#### **1.11. Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto**

L'Ente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dell'Aggiudicatario di tutte le disposizioni contenute nel capitolato "norme tecniche" e "requisiti tecnici", nel contratto successivo e nell'Offerta Tecnico Qualitativa presentata in sede di gara ed in modo specifico controlli di rispondenza e di qualità.

Al fine di ottimizzare il risultato del servizio, l'Ente si riserva inoltre il diritto di approvare preventivamente il programma di attività, le procedure che l'Aggiudicatario intende porre in essere, con lo scopo di assicurare il pieno rispetto delle leggi e/o dei regolamenti vigenti nelle materie interessate e la corrispondenza dei metodi e dei programmi alle esigenze dell'Ente e dei suoi uffici.

L'Aggiudicatario, inoltre, ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo una relazione dettagliata, secondo le modalità ed i tempi indicati dall'Ente, che consenta il monitoraggio anche delle proposte illustrate nell'Offerta Tecnico Qualitativa e che sono state oggetto di valutazione in sede di gara.

## **2. GESTIONE ORDINARIA TARSU/TIA-TARES**

### **2.1. Descrizione del servizio**

Ai sensi dell'art. 14 del D.L. del 06 dicembre 2011 n. 201, è istituito a decorrere dal 01 gennaio 2013 il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, svolto mediante l'attribuzione di diritti di esclusiva nelle ipotesi di cui al comma 1 dell'art. 4 del D.L. 138/2011, e dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni.

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria TARES:

- a) elaborazione e proiezioni della nuova tariffa TARES determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente e del Regolamento da emanarsi entro i termini di cui al comma 12 dell'art. 14 del D.L. del 06 dicembre 2011, n. 201 o, in mancanza, delle disposizioni di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158;
- b) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione del tributo, tra cui a titolo esemplificativo, si elencano: lo sviluppo e gestione di un Portale on line del tributo, la bonifica della banca dati, la gestione e applicazione di eventuali agevolazioni tariffarie (con le diverse modalità), la formulazione di modulazioni tariffarie finalizzate alla applicazione di riduzioni relative alla raccolta differenziata delle utenze domestiche e non domestiche, la predisposizione delle procedure informatiche per l'emissione di lettere di richiesta di informazioni, di richiesta chiarimenti e/o documenti integrativi, degli avvisi di pagamento ordinari annuali TARES e degli sgravi e/o rimborsi;
- c) elaborazione della lista di carico per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari annuali TARES (comprensiva della quota per servizi indivisibili di cui al comma 13 e 13 bis art. 14 D.L. 201/2011 e della quota di competenza della Provincia di cui all'art. 19 del D.Lgs. 504/1992);
- d) tutte le attività di front e back office, compreso il caricamento delle dichiarazioni, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamenti degli atti, dei rimborsi e di call center che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- e) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- f) predisposizione ed invio all'Agenzia delle Entrate delle informazioni di cui al Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 14 dicembre 2007 e successive modificazioni ed aggiornamenti.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e farsi carico, per i soli comuni soggetti a TARSU, anche di tutte le attività arretrate (compreso il caricamento delle denunce) relative alla gestione ordinaria della Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU) di cui al D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507. In considerazione di quanto previsto all'art. 70 del citato decreto circa il termine di presentazione della denuncia entro il 20 gennaio dell'anno successivo all'occupazione o detenzione (per l'annualità 2012 quindi 20 gennaio 2013), l'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente anche le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria TARSU:

- a) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione del tributo, tra cui a titolo esemplificativo, si elencano: la gestione di un Portale on line del tributo, la bonifica della banca dati, la predisposizione delle procedure informatiche per l'emissione di lettere di richiesta di informazioni, di richiesta chiarimenti e/o documenti integrativi, degli avvisi di pagamento ordinari annuali TARSU e degli sgravi e/o dei rimborsi;

- b) elaborazione della lista di carico per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari annuali TARSU per l'anno 2013 (comprensiva della quota di competenza della Provincia di cui all'art. 19 del D.Lgs. 504/1992);
- c) tutte le attività di front e back office, compreso il caricamento delle denunce, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamenti degli atti, dei rimborsi e di call center che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- d) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo (compreso il caricamento delle denunce e di qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- e) predisposizione ed invio all'Agenzia delle Entrate delle informazioni di cui al Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 14 dicembre 2007 e successive modificazioni ed aggiornamenti.

L'Aggiudicatario dovrà tenere conto anche di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e farsi carico, per i soli comuni soggetti a TIA, anche di tutte le attività arretrate (compreso il caricamento delle denunce che ai sensi del D.Lgs. 22/97 e DPR 158/99 vanno presentate entro un termine stabilito dai singoli regolamenti comunali e/o dalle competenti Autorità Ottimali d'Ambito).

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo anche qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti interessati a tali servizi.

Resta inteso che in caso intervenga una modifica, dopo l'approvazione del presente capitolato, dell'art. 14 del D.L. del 06 dicembre 2011 n. 201 quale, a titolo esemplificativo, la proroga dell'istituzione del nuovo tributo TARES e/o l'eventuale entrata in vigore della sola maggiorazione a copertura dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni di cui al comma 13 dell'art. 14, le attività affidate dovranno limitarsi alla gestione ordinaria TARSU nei comuni soggetti a TARSU e/o alla gestione ordinaria dell'eventuale maggiorazione a copertura dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni di cui al comma 13 dell'art. 14.

## **2.2. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente paragrafo 1.7 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 2.4.

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno ventiquattro ore settimanali. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, indicata dall'Ente, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

### **2.3. Gestione del call center**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato. Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero con costi a carico del chiamante.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo 2.4.

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

### **2.4. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- c) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore a 25 minuti;
- d) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 2.2: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- f) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;
- g) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: inferiore allo 0,5% dei contatti di front-office.

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo di fornitura della documentazione richiesta indicato al precedente Livello di Servizio a): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- b) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quelli previsti: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio d): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- d) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- e) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale.



### **3. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARSU-TARES**

#### **3.1. Descrizione del servizio**

Ai sensi dell'art. 14 del D.L. del 06 dicembre 2011 n. 201, è istituito a decorrere dal 01 gennaio 2013 il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, svolto mediante l'attribuzione di diritti di esclusiva nelle ipotesi di cui al comma 1 dell'art. 4 del D.L. 138/2011, e dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni.

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate relative ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES, gestita in forma diretta dall'Ente:

- a) produzione, stampa e spedizione degli avvisi di pagamento ordinari TARES;
- b) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- c) tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- d) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione ordinaria dei servizi di supporto nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- e) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi etc;
- f) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- g) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi ordinari TARES;
- h) rendicontazione degli incassi;
- i) produzione dell'elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi ordinari TARES.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e farsi carico, per i soli comuni soggetti a TARSU, anche di tutte le attività arretrate relative alla gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria della tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU) di cui al D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, gestita in forma diretta dall'Ente.

In considerazione di quanto previsto all'art. 70 del citato decreto circa il termine di presentazione della denuncia entro il 20 gennaio dell'anno successivo all'occupazione o detenzione (per l'annualità 2012 quindi 20 gennaio 2013), l'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente anche le attività di seguito indicate:

- a) produzione, stampa e spedizione degli avvisi di pagamento ordinari TARSU;
- b) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- c) tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- d) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione ordinaria dei servizi di supporto nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- e) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi etc;
- f) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- g) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi ordinari TARSU;
- h) rendicontazione degli incassi;
- i) produzione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi ordinari TARSU.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'extrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti interessati a tali servizi.

Resta inteso che in caso intervenga una modifica, dopo l'approvazione del presente capitolato, dell'art. 14 del D.L. del 06 dicembre 2011 n. 201 quale, a titolo esemplificativo, la proroga dell'istituzione del nuovo tributo TARES e/o l'eventuale entrata in vigore della sola maggiorazione a copertura dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni di cui al comma 13 dell'art. 14, le attività affidate dovranno limitarsi alla gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARSU nei comuni soggetti a TARSU e/o alla gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria dell'eventuale maggiorazione a copertura dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni di cui al comma 13 dell'art. 14.

### **3.2 Avvisi di pagamento ordinari**

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli Avvisi di pagamento ordinari TARSU/TARES, l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire e verificare la lista di carico, fornita secondo le procedure gestionali in uso all'Ente, per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari annuali;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione. Tale prospetto di sintesi dovrà contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio dell'Ente, l'indicazione di ciascuna voce di entrata della lista di carico secondo le modalità concordate con l'Ente (es. tassa, addizionale provinciale, maggiorazione spese servizi indivisibili, etc);
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 3.7 per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) acquisire i file relativi alle deleghe RID, tenendo conto di tutte le comunicazioni di apertura, chiusura e variazione delle deleghe acquisite entro la data di elaborazione della lista di carico e sanando eventuali errori/anomalie nelle comunicazioni acquisite al fine di ridurre i possibili insoluti;



- e) elaborare la lista di carico per predisporre gli avvisi di pagamento ordinario mediante bollettino di conto corrente postale o modello di pagamento unificato e gli avvisi di pagamento ordinario mediante RID;
- f) predisporre avviso di pagamento ordinario fronte-retro di almeno tre pagine con allegati uno o più bollettini (a seconda del numero di rate) di conto corrente postale intestati all'Ente o uno o più modelli di pagamento unificati (F24) (se previsti dalla normativa) premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro e non oltre la data di scadenza del versamento. Ogni avviso di pagamento, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche di competenza, l'ambito di applicazione, le tariffe, le modalità di calcolo, e l'importo delle rate dovute alle singole scadenze, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout dell'avviso di pagamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Per i contribuenti che avranno attivato la domiciliazione bancaria dovranno essere predisposti e stampati i relativi avvisi di pagamento ordinari RID privi dei bollettini di pagamento e/o dei modelli unificati;
- g) predisporre il file per le disposizioni RID bancarie nel formato richiesto dal tesoriere dell'Ente e consegnare il medesimo almeno quindici giorni prima della data di pagamento delle rate;
- h) inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto f), a mezzo posta ordinaria. La documentazione dovrà essere postalizzata almeno entro 35 giorni dalla scadenza della prima o unica rata. In caso di mancato recapito di tale comunicazione, l'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di stampare il suo Avviso di pagamento ordinario con allegati bollettini di c/c postale o i modelli unificati di pagamento, anche dal sito internet dell'Ente;
- i) eseguire gli opportuni controlli e correzioni sugli avvisi di pagamento non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto ed inviare gli avvisi all'indirizzo/nominativo rettificato;
- j) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale (es. RID) con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- k) acquisire giornalmente le comunicazioni di insoluto relative ai pagamenti tramite addebito RID e predisporre le eventuali azioni di recupero (es. rispeditura flusso se necessario);
- l) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- m) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili degli eventuali versamenti eseguiti con modello di pagamento unificato (se previsto dalla normativa vigente) provenienti dall'Agenzia delle Entrate;
- n) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- o) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 3.7;

- p) gestire gli eventuali sgravi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- q) predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali avvisi di rettifica con allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente, e/o modello unificato (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte per consentire al contribuente il pagamento dell'importo ricalcolato sulla base degli sgravi emessi e degli eventuali pagamenti intervenuti. Ogni avviso di rettifica, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche circa le modalità di determinazione dell'importo dovuto ricalcolato. Il contenuto ed il layout dell'avviso di rettifica dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- r) provvedere, entro quaranta giorni dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata di versamento, alla formazione degli elenchi delle partite per cui non sia stato effettuato il versamento totale in via ordinaria degli importi dovuti da parte del contribuente.

### **3.3 Gestione degli sgravi e dei rimborsi**

L'Aggiudicatario deve elaborare gli eventuali elenchi di sgravio degli avvisi di pagamento ordinari e predisporre ed inviare, con oneri a suo carico e secondo le modalità concordate con l'Ente, ai soggetti interessati le relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente. Per gli sgravi acquisiti in Front Office, l'Aggiudicatario dovrà rilasciare la sopraindicata comunicazione allo sportello.

Relativamente ai rimborsi dei soggetti che avranno effettuato erroneamente duplicazioni nei pagamenti, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, entro e non oltre quaranta giorni dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata di pagamento, di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso con tutte le informazioni richieste e nel formato, richiesto dall'Ente, per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso.

L'Aggiudicatario deve acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

### **3.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. 1.7 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei rimborsi, e per tutta l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 3.9.

Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere

preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, indicata dall'Ente, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e di documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

### **3.5. Gestione del call center**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato. Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero con costi a carico del chiamante.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo 3.9.

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

### **3.6. Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione**

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali o di liquidazione, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

### **3.7. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) Situazione generale e dettagliata degli avvisi di pagamento ordinari emessi;
- b) Situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali o di liquidazione intervenute, dello stato del pagamento.

L'aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di pagamento ordinari. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, degli eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dettagliata dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale, quota maggiorazione servizi indivisibili, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti, dell'importo pagato come rata in acconto o come importo complessivo annuo e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

### **3.8. Analisi e statistiche**

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente e delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

### **3.9. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- c) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore a 25 minuti;
- d) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 3.4: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- f) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;
- g) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: inferiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- h) postalizzazione degli avvisi ordinari TARSU/TARES: almeno 35 giorni prima della scadenza della prima o unica rata;
- i) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati e pagamenti tramite RID: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- j) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- k) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive);
- l) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive).

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo di fornitura della documentazione richiesta indicato al precedente Livello di Servizio a): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- b) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quelli previsti: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;

- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio d): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- d) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- e) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- f) mancato rispetto dei termini previsti di invio degli avvisi ordinari TARSU/TARES: 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- g) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- h) pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente pur essendo leggibili le informazioni riportate dal contribuente.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.



## **4. GESTIONE RICERCA EVASIONE TARSU - TARES**

### **4.1. Descrizione del servizio**

Il servizio di ricerca evasione della Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU) di cui al D.Lgs. 507/93 e/o del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) di cui all'art 14 del D.L. 201/2011 richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente. L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) bonifica della banca dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di quegli oggetti TARSU-TARES che ne siano ancora privi;
- b) modifica, negli immobili già denunciati, delle superfici che risultano inferiori all'80% della superficie catastale;
- c) formazione degli elenchi degli intestatari/proprietari degli immobili in cui, dal punto di vista catastale, manchino gli elementi necessari a determinare la superficie catastale e conseguente inoltro delle relative richieste ai medesimi, concordando con l'ente le modalità ed i termini di invio;
- d) misurazione delle singole planimetrie catastali allo scopo di predisporre le banche dati ad un'attività di ricerca evasione parziale;
- e) individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, anche mediante invio/notifica di questionari/comunicazioni, nonché accertamenti in loco, con preavviso di almeno sette giorni, da effettuarsi con personale debitamente autorizzato, al fine di verificare la regolarità degli elementi dichiarati e/o misurare la superficie calpestabile dei locali e/o aree occupati/detenuti relativa sia alle utenze domestiche che non, ed eventuale convocazione del contribuente;
- f) aggiornamento della eventuale banca dati dei numeri civici e degli interni, già costituita attraverso l'attività di censimento;
- g) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- h) gestione di tutte le attività di front e di back office, nonché di call center che riguardano il servizio di recupero evasione del tributo (compreso il servizio di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- i) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione (compreso il servizio di riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- j) acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione TARSU/TARES (compreso le posizioni da accertamento per omesso o parziale pagamento);

- k) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- l) produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento o per omessa o infedele denuncia;
- m) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- n) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi etc;
- o) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- p) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento TARSU/TARES;
- q) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento;
- r) creazione della Lista di carico per la formazione, entro i termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 8.2.;
- s) rendicontazioni degli incassi;
- t) assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate;
- u) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- v) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera u) con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- w) gestione delle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione.

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione del tributo ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o modifiche normative.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.



Qualora per modifiche all'art. 14 del DL. 201/2011, l'attività di recupero/evasione di cui al presente paragrafo dovesse limitarsi alla sola componente sui servizi indivisibili, l'aggiudicatario dovrà procedere ad effettuare, previo accordo con l'ente, tutte quelle attività ritenute necessarie ad effettuare una regolare, efficiente ed efficace attività di controllo e di recupero.

L'attività dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

#### **4.2 Avvisi di accertamento**

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento TARSU/TARES, l'Aggiudicatario deve:

- a) elaborare le Liste di Carico degli avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele denuncia/dichiarazione con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione;
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 4.8 per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) predisporre, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; All'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati (se previsti ed adeguati dalla normativa anche agli atti di accertamento) sempre precompilati in ogni parte;
- e) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- g) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- h) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati.

Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- i) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili provenienti dall'Agenzia delle Entrate di eventuali versamenti eseguiti con modelli unificati di pagamento (F24);
- j) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modelli unificati di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- k) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 4.8.;
- l) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- m) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di sanzioni e/o interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 8.2.

L'attività di supporto di cui al presente paragrafo, deve essere assicurata dall'Aggiudicatario anche qualora il servizio afferisca alla sola componente sui servizi indivisibili, e deve essere adeguata e limitata ai servizi necessari allo svolgimento di una regolare, efficiente ed efficace gestione di tale nuova componente.

#### **4.3 Gestione dei rimborsi**

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico;
- b) verificare la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; Istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagioni dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) inserire l'esito in banca dati (Accolto o Respinto) con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, che deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'art. 19 del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504, l'eventuale maggiorazione per servizi indivisibili di cui ai commi 13 e 13 bis dell'art. 14 del D.L. 201/2011 e gli eventuali interessi;

- f) predisporre, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente. Tale comunicazione da inviare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento del rimborso totale o parziale;
- g) predisporre, stampare, imbustare le comunicazioni di diniego da inviare ai contribuenti per i quali non è stata accolta la richiesta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa il diniego;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso TARSU già presentate all'Ente, alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro un anno dalla data di attivazione del servizio.

#### **4.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. 1.7 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei rimborsi, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 4.11.

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà comunque garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, indicata dall'Ente, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un

appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

#### **4.5. Gestione del call center**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato. Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero con costi a carico del chiamante.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo 4.11.

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

#### **4.6. Gestione delle rateizzazioni**

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocolloazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente;
- c) comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione; A ciascuna comunicazione devono essere allegati i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione;
- h) comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

#### **4.7 Gestione delle procedure concorsuali**

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali o di liquidazione, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

#### **4.8. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli avvisi di pagamento ordinari emessi qualora sia oggetto di affidamento anche la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARSU/TARES;
- b) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- c) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva di cui al successivo capitolo 8 qualora sia oggetto dello stesso affidamento.

L'aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento emessi e regolarmente notificati. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;



- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi versamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria;  
Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale, quota maggiorazione servizi indivisibili, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

#### **4.9. Analisi e statistiche**

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente e delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni cura dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

#### **4.10. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso**

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando copia degli atti, ogni documentazione utile e dettagliata relazione; esso è tenuto altresì ad individuare percorsi che favoriscano la definizione stragiudiziale del ricorso.

#### **4.11. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della documentazione richiesta al precedente paragrafo 4.10: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- c) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- d) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore a 25 minuti;
- e) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 4.4: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;
- h) per il recupero evasione completare ogni anno almeno il controllo dell'annualità che si prescrive;

- i) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- j) percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- k) raggiungimento, in termini di riscosso, dell'obiettivo di recupero evasione annuo nella misura del cinque per cento del gettito ordinario annuo;
- l) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi;
- m) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- n) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- o) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- p) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive);
- q) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive).

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori al previsto nell'offerta: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio e): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- d) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- e) per il mancato rispetto dei volumi di attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica Qualitativa, per cause imputabili all'aggiudicatario: 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;

- f) per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio i): 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun atto notificato in ritardo e per ogni giorno di ritardo;
- g) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni punto percentuale di annullamento superiore al previsto;
- h) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso di cui al precedente paragrafo 4.3 (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale a pratica per ogni giorno di ritardo;
- i) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- j) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- k) pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente pur essendo leggibili le informazioni riportate dal contribuente.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato. Qualora l'Aggiudicatario non proceda al pagamento, l'Ente si rivale anche sulla cauzione.



## **5. GESTIONE ORDINARIA IMU**

### **5.1. Descrizione del servizio**

Il servizio di gestione ordinaria dell'Imposta Municipale Propria (IMU) di cui all'art. 13 del D.L. 201/2011 richiede, nel rispetto dei termini e modi di legge, lo svolgimento di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di gestione ordinaria, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria IMU:

- a) elaborazione e proiezioni delle aliquote dell'imposta IMU determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente e delle disposizioni regolamentari e normative;
- b) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione dell'imposta, tra cui a titolo esemplificativo, si elencano: lo sviluppo e gestione di un Portale on line dell'imposta, la bonifica della banca dati;
- c) inserimento in banca dati e verifica:
  - di tutte le dichiarazioni/comunicazioni/MUI ICI/IMU pervenute e relative agli anni 2011 e seguenti, comprese eventuali eccezioni che dovessero riguardare anni precedenti;
  - delle dichiarazioni sostitutive di atto notorietà relative ai contratti di comodato e cessazione degli stessi atti attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
  - delle istanze di maggiore detrazioni attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili per quanto riguarda le categorie di immobili non esenti ai sensi del D.L. 93/2008;
  - dei contratti "a canone concordato" e cessazione degli stessi attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
  - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
  - delle rendite catastali definitive su oggetti per i quali non è stato possibile procedere informaticamente all'abbinamento;
- d) gestione delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006;
- e) tutte le attività di back office che riguardano la gestione ordinaria dell'imposta (compreso i servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- f) tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'imposta (compreso i servizi di supporto alla riscossione ordinaria) che riguardano la gestione ordinaria dell'imposta nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- g) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- h) gestione delle rendicontazioni degli incassi.

Le attività del presente capitolo si estendono anche all'imposta di scopo per gli Enti che l'abbiano istituita o la istituiranno ai sensi dei commi da 145 a 151 dell'art. 1 della L. 27 dicembre 2006, n. 296 e dell'art. 6 del D.Lgs. del 14 marzo 2011 n. 23.

Le attività descritte nel presente capitolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività riferita alla gestione ordinaria dell'IMU ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria, anche se non descritta, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o notifica.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'extrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

### **5.2 Gestione della riscossione spontanea dell'imposta a mezzo modello unificato di pagamento o bollettino postale**

Il pagamento dell'IMU avviene in modo spontaneo da parte del cittadino secondo le scadenze di legge, le aliquote e le detrazioni stabilite dall'Ente Locale.

Tuttavia l'obiettivo è quello di garantire un'informativa completa e corretta ai cittadini ed una semplificazione negli adempimenti di versamento.

A tal fine, l'Aggiudicatario deve:

- a) elaborare i dati presenti nella banca dati dei tributi comunali per il calcolo dell'imposta dovuta da ciascun contribuente;
- b) acquisire e caricare nella banca dati dell'Ente, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- c) acquisire e caricare nella banca dati dell'Ente, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, gli eventuali flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale;
- d) rendicontare gli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
- e) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria;
- f) provvedere alla riconciliazione degli eventuali pagamenti eseguiti con bollettino di conto corrente postale con le posizioni presenti in banca dati;
- g) acquisire ed informatizzare tutti i dati riportati sugli eventuali bollettini dell'imposta. Dovranno, inoltre, essere acquisite mediante files di formato PDF, le immagini dei singoli bollettini, indicizzate con le modalità ed i termini tassativi comunicati dall'Ente.

### **5.3. Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione**

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali o di liquidazione, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

#### **5.4. Analisi e statistiche**

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente e delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

#### **5.5. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: inferiore allo 0,5% dei contatti di front-office.

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo di fornitura della documentazione richiesta indicato al precedente Livello di Servizio a): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- b) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale.

## **6. GESTIONE RICERCA EVASIONE ICI/IMU**

### **6.1. Descrizione del servizio**

Il servizio di ricerca evasione dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) di cui al D.Lgs. 504/1992 e dell'Imposta Municipale Propria (IMU) di cui all'art. 13 del D.L. 201/2011 ed agli artt. 8 e 9 del D.Lgs. 23/2011 richiede, nel rispetto dei termini e modi di legge, lo svolgimento di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in riferimento alle unità immobiliari ed aree fabbricabili presenti sul territorio dell'Ente.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) verifica dei versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato;
- b) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione degli evasori totali e della verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- c) identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, ai fini dell'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- d) gestione e verifica delle eventuali autodenunce/autocertificazioni attestanti stati e/o fatti relativi ad annualità ancora accertabili, presentate dai contribuenti sia anteriormente, sia durante il periodo di espletamento delle attività oggetto del presente affidamento;
- e) interpolazione, bonifica e/o integrazione dei dati disponibili, anche mediante invio di questionari con eventuale convocazione del contribuente, verifiche su banche dati che l'Ente metterà a disposizione e/o già a disposizione dell'Aggiudicatario, ulteriori – ove necessario – approfondimenti e riscontri catastali, eventuali controlli sul territorio e quant'altro necessario per il raggiungimento della certezza del dato;
- f) ricerca e controllo aree fabbricabili;
- g) controllo sostanziale dei contratti "a canone concordato" il cui canone di locazione è determinato alle condizioni definite negli accordi tra le organizzazioni della proprietà edilizia e quella dei conduttori, pertanto inferiori ai canoni di libero mercato, nell'ipotesi in cui l'Ente ha deliberato ai fini ICI/IMU una particolare aliquota agevolata per gli immobili ad uso abitativo locati alle suddette condizioni;
- h) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, nei versamenti, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- i) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- j) acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione ICI/IMU;
- k) conseguente produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento;
- l) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- m) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca maggiori rateazioni etc;

- n) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- o) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento ICI/IMU;
- p) individuazione dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento;
- q) conseguente creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge, avendo riguardo ai tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 8.2.
- r) gestione delle rendicontazioni degli incassi;
- s) predisposizione ed invio al Ministero dell'Economia e delle Finanze, della fornitura dei dati relativi alle riscossioni ICI prevista dall'art. 10, comma 2, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504 e dei relativi decreti attuativi;
- t) assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate;
- u) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- v) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera u) con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- w) gestione delle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- x) gestione di tutte le attività di front office e di back office, nonché di call center che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione dell'imposta (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- y) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'imposta che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività.

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione dell'imposta ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del imposta dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'extrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

Le attività del presente capitolo si estendono anche all'imposta di scopo per gli Enti che l'abbiano istituita o la istituiranno ai sensi dei commi da 145 a 151 dell'art. 1 della L. 27 dicembre 2006, n. 296 e dell'art. 6 del D.Lgs. del 14 marzo 2011 n. 23.



L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

L'attività dovrà essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

## **6.2. Avvisi di accertamento**

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento ICI/IMU, l'aggiudicatario deve:

- a) elaborare la Lista di Carico degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione;
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento di bilancio). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 6.8 per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) predisporre, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento ritenuto utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli Atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; All'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati (se previsti ed adeguati dalla normativa anche agli atti di accertamento) sempre precompilati in ogni parte;
- e) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- g) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- h) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- i) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24);
- j) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- k) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 6.8;
- l) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute;
- m) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente al fine dell'applicazione di sanzioni e/o interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge; Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 8.2.

### **6.3. Gestione dei rimborsi**

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 il contribuente che avesse versato delle somme non dovute può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico;
- b) verificare la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; Istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagiorni dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) inserire l'esito in banca dati (Accolto o Respinto) con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso;
- f) predisporre, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente. Tale comunicazione da inviare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento del rimborso totale o parziale;
- g) predisporre, stampare, imbustare le comunicazioni di diniego da notificare ai contribuenti per i quali non è stata accolta la richiesta. Tale comunicazione da inviare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa il diniego;

- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso ICI/IMU già presentate all'Ente, alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro un anno dalla data di attivazione del servizio.

#### **6.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. 1.7 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione dell'imposta e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei rimborsi, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 6.11.

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà comunque garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve altresì prevedere un implemento degli operatori dedicati al front office dell'Ente dedicato alla gestione ordinaria dell'IMU, in particolare con almeno due operatori per i comuni capoluogo di provincia per una durata di almeno 20 giorni decorrenti dalla scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, indicata dall'Ente, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.



### **6.5. Gestione del call center**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione dell'imposta e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato. Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero con costi a carico del chiamante.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo 6.11.

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario deve altresì prevedere un implemento degli operatori dedicati al call center dell'Ente dedicato alla gestione ordinaria dell'IMU, in particolare con almeno due operatori per i comuni capoluogo di provincia per una durata di almeno 20 giorni decorrenti dalla scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

### **6.6. Gestione delle rateizzazioni**

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocolloazione già in uso all'Ente;
  - b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente;
  - c) comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione; A ciascuna comunicazione devono essere allegati i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
  - d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
  - e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
  - f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
  - g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione;
  - h) comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito.
- Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

### **6.7. Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione**

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali o di liquidazione, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero dell'imposta (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

### **6.8. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva di cui al successivo capitolo 8 qualora sia oggetto dello stesso affidamento.

L'aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento emessi e regolarmente notificati. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati per gli avvisi di accertamento. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei versamenti eseguiti tramite modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati per gli avvisi di accertamento e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. imposta, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata che permetta il versamento del contributo all'IFEL secondo la misura, i termini e le modalità stabilite dalla normativa vigente e calcolato sull'intero ammontare delle somme riscosse per qualsiasi canale di pagamento;
- g) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

#### **6.9. Analisi e statistiche**

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente e delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

#### **6.10. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso**

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando copia degli atti, ogni documentazione utile e dettagliata relazione; esso è tenuto altresì ad individuare percorsi che favoriscano la definizione stragiudiziale del ricorso.

#### **6.11. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della documentazione richiesta al precedente paragrafo 6.10 non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- c) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- d) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore a 25 minuti;
- e) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 6.4: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;
- h) le verifiche di cui al punto a) del paragrafo 6.1 relative all'IMU devono essere ultimate, sulla base dei dati a disposizione, entro il secondo anno successivo all'anno di imposta;
- i) per il recupero evasione completare ogni anno almeno il controllo dell'annualità che si prescrive;

- j) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di imposta assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- k) percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- l) raggiungimento, in termini di riscosso, dell'obiettivo di recupero evasione annuo nella misura del cinque per cento del gettito ordinario annuo;
- m) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi;
- n) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- o) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati relativi agli avvisi di accertamento: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- p) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici relativi agli avvisi di accertamento: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- q) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati e aggiornamento delle posizioni contributive);
- r) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24): non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive).

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- b) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quelli previsti: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio e): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- d) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- e) per il mancato rispetto dei volumi di attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica Qualitativa per cause imputabili all'aggiudicatario: 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;

- f) per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio j): 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun atto notificato in ritardo e per ogni giorno di ritardo;
- g) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni punto percentuale di annullamento superiore al previsto;
- h) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso di cui al precedente paragrafo 6.3 (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale a pratica per ogni giorno di ritardo;
- i) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- j) mancato rispetto dei termini sopraindicati di riconciliazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- k) pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente pur essendo leggibili le informazioni riportate dal contribuente.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato. Qualora l'Aggiudicatario non proceda al pagamento, l'Ente si rivale anche sulla cauzione.

## **7. GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMPOSTA DI SOGGIORNO**

### **7.1. Descrizione del servizio**

Ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. del 14 marzo 2011 n. 23, i Comuni capoluogo di provincia, le unioni di Comuni nonché i Comuni inclusi negli elenchi regionali delle località turistiche o città d'arte possono istituire l'imposta di soggiorno a carico di coloro che alloggiano nelle strutture ricettive situate sul proprio territorio.

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) elaborazione e proiezioni delle fasce e delle relative tariffe determinate sulla base delle indicazioni dell'Ente, che ha previamente sentito anche le associazioni maggiormente rappresentative dei titolari delle strutture ricettive, del Regolamento da emanarsi ai sensi del comma dell'art. 4 del D.Lgs. del 14 marzo 2011 n. 23, del Regolamento comunale e dell'eventuale atto comunale di Giunta di determinazione delle tariffe;
- b) acquisizione in via telematica e caricamento in banca dati dei dati e/o delle dichiarazioni trasmesse all'Ente dal gestore delle strutture ricettive per la determinazione dell'imposta dovuta e per l'effettuazione dei relativi controlli; Si deve dare in particolare ai gestori delle strutture la possibilità di inviare anche le dichiarazioni on-line attraverso servizi a portale cui tali gestori devono collegarsi con le loro credenziali (autenticazione forte). Le dichiarazioni periodiche devono poi essere trasmesse al back office Tributi in modo da poter essere visionate e controllate dagli uffici;
- c) ricevimento del pubblico (sia per l'attività ordinaria, sia per l'attività di ricerca evasione, sia per l'attività di supporto alla riscossione), servizio telefonico e gestione del back-office nella misura richiesta dalla dimensione delle attività;
- d) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'imposta che riguardano la gestione dell'imposta (compreso il caricamento delle dichiarazioni e di ogni altra comunicazione proveniente dal portale) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- e) svolgimento, con personale specializzato e appositamente addestrato, delle attività di controllo e di verifica delle posizioni anche presso le strutture ricettive per consentire la corretta emissione degli atti previsti per il recupero dell'evasione;
- f) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- g) predisposizione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento secondo le modalità ed i termini di legge;
- h) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- i) riconciliazione di tutti i pagamenti relativi ai versamenti spontanei da parte dei gestori delle strutture ed agli eventuali avvisi di accertamento emessi.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione dell'imposta, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve adottare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.



## **7.2. Supporto alla riscossione dell'imposta**

L'imposta deve essere versata dal soggetto secondo le tariffe, le modalità e i termini stabiliti dall'Ente Locale. Il gestore è tenuto a riversare all'Ente, secondo le modalità e termini definiti con proprio Regolamento comunale, l'imposta di soggiorno riscossa.

L'Aggiudicatario, sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente, deve gestire e vigilare sull'adempimento dell'imposta, sulla sua riscossione e sul relativo riversamento all'Ente stesso da parte dei gestori delle strutture ricettive.

A tal fine, l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire anche in via telematica e caricare in banca dati i dati e/o le dichiarazioni trasmesse all'Ente dal gestore delle strutture recettive per la determinazione dell'imposta dovuta e per l'effettuazione dei relativi controlli;
- b) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- c) provvedere alla riconciliazione di tutti i pagamenti eseguiti su conto corrente postale (compresi i bollettini bianchi e i bonifici) o su conto corrente bancario di tesoreria con le posizioni presenti in banca dati; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- d) rendicontare gli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
- e) individuare i soggetti che non hanno correttamente provveduto al pagamento dell'imposta;
- f) provvedere alla conseguente elaborazione degli avvisi di accertamento per omesso, parziale o tardivo versamento dell'imposta con applicazione di sanzioni, interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio determinato dall'Ente;
- g) predisporre, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa secondo le modalità di legge ed ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli Atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; All'atto di accertamento dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in ogni sua parte o altro modello utile di pagamento;
- h) notificare gli atti di accertamento secondo le modalità ed i termini di legge;
- i) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- j) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- k) provvedere alla riconciliazione di tutti i pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- l) rendicontare gli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
- m) gestire gli eventuali rimborsi delle eventuali somme non dovute;

- n) gestire gli eventuali sgravi degli avvisi di accertamento intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- o) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per applicazione sanzioni, interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge, al riguardo l'aggiudicatario dovrà tenere conto anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 8.2.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

### **7.3. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso**

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando copia degli atti, ogni documentazione utile e dettagliata relazione; esso è tenuto altresì ad individuare percorsi che favoriscano la definizione stragiudiziale del ricorso.

### **7.4. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della documentazione richiesta al precedente paragrafo 7.3: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- c) invio degli avvisi di accertamenti per un anno di imposta nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di gestione delle comunicazioni evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi;
- d) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati relativi agli avvisi di accertamento: non oltre dieci lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- e) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici relativi agli avvisi di accertamento: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- f) riconciliazione dei versamenti eseguiti su conto di tesoreria: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati e aggiornamento delle posizioni contributive);
- g) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office.

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- b) mancato rispetto dei termini sopraindicati di riconciliazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- c) pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente pur essendo leggibili le informazioni riportate dal contribuente;
- d) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

## **8. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DIRETTA DELLE ENTRATE COMUNALI**

### **8.1. Descrizione del servizio**

Per riscossione coattiva, si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito, attività che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria e dell'accertamento della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con la corretta chiusura della posizione del contribuente.

Le principali funzionalità, dettagliate nei paragrafi successivi, devono essere:

- acquisire le diverse tipologie di carico;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare gli incassi;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- gestire tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- gestire le attività cautelari;
- gestire le attività esecutive.

Le attività descritte nel presente capitolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa ai servizi di supporto alla riscossione coattiva, gestita in forma diretta dall'Ente, anche se non descritta, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. In tali casi all'aggiudicatario sarà riconosciuto il rimborso delle spese di notifica delle ingiunzioni, nelle misure sottoindicate:

- ◆ Euro 9,88 (IVA compresa se dovuta) per Comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti;
- ◆ Euro 8,88 (IVA compresa se dovuta) per Comuni con popolazione compresa tra 5.001 - e 15.000 abitanti;
- ◆ Euro 7,88 (IVA compresa se dovuta) per Comuni con popolazione compresa tra 15.001 - 30.000 abitanti;
- ◆ Euro 6,88 (IVA compresa se dovuta) per Comuni con popolazione compresa tra 30.001 - 100.000 abitanti;
- ◆ Euro 5,88 (IVA compresa se dovuta) per Comuni con popolazione superiore a 100.000 abitanti.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

La gestione dell'attività di riscossione coattiva deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una

rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato o dalla normativa vigente, si applicano, in quanto compatibili, le norme relative alla riscossione coattiva gestita dagli Agenti della riscossione appartenenti al Gruppo Equitalia.

## **8.2. Ingiunzioni di pagamento**

L'aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) acquisire e verificare le Liste di Carico fornite secondo le procedure gestionali in uso all'Ente;
- b) elaborare i flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata;
- c) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività;
- d) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico possiede già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, l'Aggiudicatario deve comunque verificare con l'Ente la validità. Tale fase è necessaria ai fini delle successive rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 8.11. per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- e) predisporre, stampare ed imbustare le Ingiunzioni di Pagamento. Ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi del R.D. 639/1910 e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta/provento non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; All'ingiunzione dovranno essere allegati bollettini di conto corrente postali (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestati all'Ente, e/o modelli unificati di pagamento se consentiti dalla normativa vigente, premarcati e precompilati in ogni loro parte intestati all'Ente per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza;
- f) notificare, entro sessanta giorni dalla consegna della Lista di Carico da parte dell'Ente (o nel termine inferiore indicato dall'Ente per particolari posizioni "a rischio" per i termini prescrizionali), come "atti giudiziari" le ingiunzioni di pagamento secondo le modalità di legge;
- g) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;

- h) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- i) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- j) gestire le richieste di rateizzazione degli importi intimati e/o le maggiori rateazioni concesse sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente.

### **8.3. Solleciti del credito (D.L. 70/2011)**

In attuazione delle disposizioni di cui all'art. 7, comma 2, lett. gg-quinquies del D.L. 70/2011, a seguito della notifica dell'ingiunzione di pagamento, le fasi cautelative ed esecutive per importi di debito inferiori ad Euro 2.000,00, devono essere precedute da due solleciti trasmessi per posta ordinaria di cui il secondo non prima di sei mesi dalla spedizione del primo. Ai fini della determinazione dell'importo complessivo del debito del contribuente per raggiungere la soglia di Euro 2.000,00, l'Aggiudicatario deve attenersi alle indicazioni fornite dall'Ente.

Pertanto, per le ingiunzioni pagamento non pagate o pagate parzialmente, l'Aggiudicatario deve, in attuazione della disposizione normativa sopraindicata:

- a) predisporre, stampare, imbustare ed inoltrare per posta ordinaria una comunicazione, secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, che riporta gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, la data di scadenza per il pagamento, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento; A tale comunicazione dovrà essere allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in ogni sua parte con l'indicazione dell'importo da pagare aggiornato nell'importo degli eventuali oneri accessori (es. interessi, recuperi spese etc);
- b) trascorsi sei mesi dall'invio della prima comunicazione, in caso di mancato pagamento, predisporre, stampare ed inoltrare per posta ordinaria una seconda comunicazione, secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, che riporta gli estremi del credito vantato, la data di scadenza per il pagamento, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento; A tale comunicazione dovrà essere allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente precompilato in ogni sua parte con l'indicazione dell'importo da pagare aggiornato degli eventuali oneri accessori (es. interessi, recuperi spese etc);
- c) acquisire in maniera informatizzata gli estremi dell'invio delle comunicazioni sopraindicate ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente locale e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- d) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con i carichi; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- e) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di inviare un secondo sollecito "personalizzato" con l'indicazione dei beni aggredibili già individuati.



#### **8.4. Procedure esecutive e cautelari**

Alla scadenza dell'ingiunzione e degli eventuali solleciti, l'Aggiudicatario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi deve valutare, sulla base delle banche dati che l'Ente metterà a disposizione, sia il debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, che il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica.

La valutazione del debito deve essere effettuata sulla base delle "linee guida" fornite e concordate con l'Ente. Infatti, per ogni "evento" attivabile, devono essere predefiniti e concordati gli importi minimi per procedere, le priorità in relazione all'anzianità del debito e delle fasce di importo relative al tipo di procedura da adottare. La valutazione, invece, del contribuente consentirà di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva e, quindi, di poter risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili. Resta inteso che le procedure esecutive debbono essere attivate obbligatoriamente solo in presenza di beni aggredibili.

A seguito delle valutazioni sopraindicate, l'Aggiudicatario deve, previo accordo con l'Ente, predisporre, stampare, imbustare ed inviare nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.

L'aggiudicatario deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Titolo II del D.P.R. 602/1973, per il recupero delle somme non corrisposte. In ogni caso, procedere alla conclusione del procedimento qualora il medesimo sia ancora in corso per cause non imputabili all'Aggiudicatario, non oltre il termine di due anni dalla consegna da parte dell'Ente della relativa Lista di Carico.

Gli atti relativi alla fase cautelare saranno firmati dal Responsabile dell'Entrata dell'Ente, mentre quelli relativi alla fase esecutiva saranno curati e firmati, per quanto di competenza, dall'Ufficiale della Riscossione, abilitato ai sensi di legge, fornito dallo stesso Aggiudicatario, su richiesta dell'Ente.

L'Aggiudicatario, in particolare, per l'attivazione della fase cautelare, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività;
- c) produrre, stampare ed inviare eventuale comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. preavviso di fermo o preavviso di iscrizione ipoteca), qualora non vi sia già provveduto in fase di invio dei solleciti relativi ad importi a debito inferiori ad Euro 2.000,00, nella quale vengono dettagliate le voci che compongono il debito e si intima il pagamento in assenza del quale sarà attivato ed iscritto il fermo amministrativo del bene. A tale preavviso, predisposto in conformità alle modalità concordate con l'Ente, secondo il layout predisposto in accordo con l'Aggiudicatario, dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente precompilato in tutte le sue parti con l'importo aggiornato del debito e degli eventuali interessi ed oneri accessori (interessi, recuperi spese etc);
- d) acquisire in maniera informatizzata le date di spedizione ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente locale e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- e) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- g) concludere la procedura attivata con l'invio del preavviso di fermo, in caso di mancato pagamento della quota sollecitata, iscrivendo il fermo amministrativo del bene mobile registrato notificando la conseguente comunicazione al contribuente insolvente. A tale comunicazione, elaborata secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in tutte le sue parti con l'importo aggiornato del debito e degli eventuali interessi ed oneri accessori;

Trascorso il termine di scadenza indicato negli atti relativi alla fase cautelare, l'Aggiudicatario deve attivare le procedure relative alla fase esecutiva, concordate con l'Ente, e ritenute efficaci ai fini dell'eventuale introito del credito, in particolare si riporta a titolo esemplificativo:

- Esecuzioni -pignoramenti:
  - pignoramento beni mobili e/o immobili;
  - pignoramento c/terzi;
  - pignoramento fitti, quota stipendio etc.;

Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informatico.

### **8.5. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. 1.7 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie ed extratributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

L'Aggiudicatario deve garantire anche assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio di front office è attivo anche per la gestione delle rateazioni e degli sgravi.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 8.13.

Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, indicata dall'Ente, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

### **8.6. Gestione del call center**

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie ed extratributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato. Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero con costi a carico del chiamante.

L'Aggiudicatario deve garantire anche assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire un adeguato livello di servizio di cui al successivo paragrafo 8.13.

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

### **8.7. Gestione rateizzazioni**

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
  - b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente;
  - c) comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione; A ciascuna comunicazione devono essere allegati i bollettini di conto corrente postale intestati all'Ente premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
  - d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
  - e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
  - f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
  - g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione;
  - h) comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito.
- Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

### **8.8. Gestione degli sgravi e dei rimborsi**

L'Aggiudicatario deve elaborare gli eventuali elenchi di sgravio e predisporre ed inviare, con oneri a suo carico e secondo le modalità concordate con l'Ente, ai soggetti interessati le relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente.

Per gli sgravi acquisiti in Front Office, l'Aggiudicatario dovrà rilasciare la sopraindicata comunicazione allo sportello.

Relativamente ai rimborsi dei soggetti che avranno effettuato erroneamente duplicazioni nei pagamenti, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso con tutte le informazioni richieste e nel formato, richiesto dall'Ente, per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso.

L'Aggiudicatario deve acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

### **8.9. Gestione delle procedure concorsuali**

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali o di liquidazione, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedura, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

### **8.10. Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso**

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando copia degli atti, ogni documentazione utile e dettagliata relazione; esso è tenuto altresì ad individuare percorsi che favoriscano la definizione stragiudiziale del ricorso.

### **8.11. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni di pagamento, solleciti, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione) e delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, degli atti pagati e di quelli da dichiarare inesigibili (con l'indicazione delle cause di inesigibilità).

L'aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione delle ingiunzioni), l'importo aggiornato del totale delle ingiunzioni emesse e regolarmente notificate. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, quota tributo provinciale, quota maggiorazione servizi indivisibili, sanzioni, interessi recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- d) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata degli incassi relativi alle ingiunzioni di pagamento per ICI/IMU che permetta il versamento del contributo all'IFEL secondo la misura, i termini e le modalità stabilite dalla normativa vigente e calcolato sull'intero ammontare delle somme riscosse per qualsiasi canale di pagamento;
- e) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

### **8.12. Analisi e statistiche**

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

### **8.13. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della documentazione richiesta al precedente paragrafo 8.10.: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- c) notifica, secondo le modalità di legge, delle ingiunzioni: entro sessanta giorni dalla consegna della Lista di carico da parte dell'Ente o nel termine inferiore indicato dall'Ente;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- e) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore a 25 minuti;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 8.5: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;



- i) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- j) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- k) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati e aggiornamento delle posizioni contributive);
- l) gestione delle attività cautelari ed esecutive nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di gestione delle comunicazioni evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi;
- m) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office.

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- b) notifica delle ingiunzioni oltre il termine previsto: 0,7 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quelli previsti: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- e) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
- f) pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente pur essendo leggibili le informazioni riportate dal contribuente;
- g) mancato rispetto dei termini sopra indicati di riconciliazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- h) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'Aggiudicatario nei seguenti casi oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita di diritto al discarico:

- mancato rispetto imputabile all'Aggiudicatario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;



- mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte dell'Aggiudicatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
- mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e/o regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'Aggiudicatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

Resta fermo che l'Aggiudicatario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare all'Ente, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data di scadenza di pagamento dell'ingiunzione di pagamento non riscossa. Qualora l'Aggiudicatario non proceda al pagamento, l'Ente si rivale anche sulla cauzione.

Le spese di infruttuosa esecuzione sono interamente a carico dell'Aggiudicatario laddove il contribuente ometta il pagamento degli importi intimati, comprese quelle eventualmente anticipate dall'Ente. Tuttavia, il rimborso di tali spese è riconosciuto nel caso in cui venga emesso dall'Ente uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività dell'Aggiudicatario.

## **9. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI**

### **9.1. Descrizione del servizio**

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente l'attività di segnalazione all'Agenzia delle Entrate, alla Guardia di Finanza e all'INPS, prevista dall'art. 1 del D.L. 203/2005 e successive modificazioni e integrazioni, di soggetti per cui l'Ente rilevi atti o negozi indicativi di evasione o elusione fiscale e contributiva.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) individuare i nominativi dei soggetti per i quali sussistono fondati elementi di evasione fiscale e/o contributiva, mediante:
  - l'analisi e l'incrocio dei flussi informativi messi a disposizione dal Comune (quali, ad esempio, le banche dati ICI e TARSU, l'Anagrafe dei residenti, l'Anagrafe AIRE, Dichiarazione dei Redditi, Utenze elettriche e gas, Locazioni, Catasto Terreni e Fabbricati, Anagrafe Imprese);
  - la collaborazione con altri uffici dell'amministrazione comunale (PM, Attività Produttive, Edilizia e Urbanistica, Patrimonio e Anagrafe), finalizzata al recupero di atti e informazioni riguardanti i soggetti sottoposti a controllo;
- b) elaborare le possibili segnalazioni qualificate negli ambiti definiti dal provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 3/12/2007 e successivi, ossia:
  - Commercio e professioni
  - Urbanistica e territorio
  - Proprietà edilizia e patrimonio immobiliare
  - Residenze fittizie all'estero
  - Disponibilità di beni indicativi di capacità contributiva
- c) caricare le segnalazioni nell'apposito applicativo disponibile su Punto Fisco e trasmettere le stesse ad Agenzia delle Entrate e, per quel che riguarda la componente contributiva, nell'applicativo che sarà messo a disposizione da INPS;
- d) predisporre appositi fascicoli, secondo le modalità concordate con l'Ente, relativi alle segnalazioni inoltrate all'Agenzia dell'Entrate, comprensivi degli allegati utilizzati per la formulazione delle segnalazioni;
- e) gestire i contatti con i funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e INPS;
- f) generazione di quadri riassuntivi e statistici delle segnalazioni inviate secondo le modalità concordate con l'Ente;
- g) ogni ulteriore consulenza ed assistenza che si rendesse necessaria nel corso dello svolgimento del servizio, ad esempio integrazioni alle segnalazioni prese in carico ove richiesto.

L'Aggiudicatario deve controllare, con tutte le banche dati comunali o esterne a sua disposizione, tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni/incroci dati che l'Ente richiederà, a titolo esemplificativo:

- Imponibile IRPEF;
- Controlli ISEE
- Cessione a titolo oneroso di licenze per attività specifiche;
- Cessione di aree edificabili;

L'Aggiudicatario deve, inoltre:

- a) rilevare elementi a supporto dello svolgimento di attività sistematicamente commerciale da parte di soggetti qualificati formalmente come Enti non commerciali, associazioni, ASD;
- b) identificare attività svolte senza le regolari autorizzazioni amministrative o non conformi a quanto previsto per la categoria;
- c) rilevare informazioni relative a soggetti iscritti AIRE che ne riscontrino la presenza sistematica sul territorio;
- d) identificare beni indicativi di capacità contributiva (auto di lusso, ecc.);
- e) identificare situazioni di abusivismo edilizio;
- f) Rilevare la superficie delle unità immobiliari e di parametri di qualità quali, ad esempio, la presenza di porte blindate, di ascensori, di verde esclusivo, etc., in caso di verifica della superficie indicata sui contratti di locazione stipulati ai sensi dell'art. 2, comma 3 della Legge 431/1998 (a canone concordato);
- g) ogni ulteriore consulenza ed assistenza che si rendesse necessaria nel corso dello svolgimento del servizio.

## **9.2. Analisi e statistiche**

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni inerenti soggetti e stato delle segnalazioni. Tali informazioni devono essere offerte in modo da consentire anche successive elaborazioni in excel e/o open office (foglio elettronico) a cura dell'Ente.

## **9.3. Livelli di servizio e penali**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ente e/o ai funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e INPS della documentazione richiesta ad integrazione della segnalazione: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, l'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, di cui al precedente paragrafo 1.3 "Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente", l'andamento dei valori sopra indicati.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale.

## **10. CENSIMENTO DELLE UIU (UNITA' IMMOBILIARI URBANE) E DEI NUMERI CIVICI INTERNI ED ESTERNI**

### **10.1. Censimento delle UIU (Unità Immobiliari Urbane)**

Il presente capitolo prevede la fornitura di servizi di censimento delle unità immobiliari insistenti sul territorio comunale e delle informazioni pertinenti l'utilizzo e la proprietà degli immobili, nonché l'aggiornamento delle banche dati comunali con le informazioni rilevate.

Il servizio di censimento territoriale dovrà perseguire i seguenti obiettivi:

- associazione ad ogni U.I.U. non pertinenziale dei corretti riferimenti toponomastici (via, civico esterno, civico interno) e dei corretti riferimenti catastali (sezione, foglio, mappale, subalterno);
- verifica ed eventuale correzione della numerazione civica esterna ed interna già esistente in Anagrafe dei Residenti;
- apposizione fisica della numerazione civica esterna ed interna mancante, errata o non conforme con il regolamento comunale;
- associazione ad ogni U.I.U. non pertinenziale delle corrette relazioni di Utilizzo e Proprietà che insistono con i Soggetti ad esse correlati;
- riversamento dei dati nella banca dati dell'Ente; in particolare i dati dovranno essere riversati in ACSOR e nel caso sia stata attivata in ACI, anche attraverso l'impiego di un apposito "software di gestione del censimento", opportunamente integrato alle suddette anagrafi.

Per il raggiungimento di tali obiettivi verranno messe a disposizione le seguenti banche dati:

- catasto alfanumerico e catasto cartografico
- planimetrie catastali
- dati toponomastici del SIT
- tributi locali (ICI/IMU e TARSU/TARES)
- anagrafe della popolazione
- registro imprese

In merito ai servizi di rilevazione territoriale l'Aggiudicatario dovrà quindi indicare quali metodologie intende utilizzare e quali livelli di servizio intende assicurare all'Amministrazione, nell'intento di raggiungere il massimo livello di completezza e qualità delle informazioni di interesse dell'Ente e minimizzando al contempo il disturbo nei confronti della cittadinanza. Verranno quindi valutate positivamente dall'Amministrazione tutte quelle soluzioni che consentano di ottenere le informazioni evidenziate ai punti precedenti del presente paragrafo senza dovere intervistare la cittadinanza.

Tutta l'attività di rilevazione sul territorio dovrà essere accompagnata da un'adeguata campagna informativa nei confronti della cittadinanza preventivamente validata dall'Ente e a spese dell'Aggiudicatario. Si richiede di illustrare quali modalità e criteri saranno seguiti per informare la cittadinanza. L'Ente valuterà positivamente tutte quelle soluzioni che comprenderanno un campagna informativa tale da garantire il miglior livello di informazione possibile per la cittadinanza coinvolta.

Durante tutta la durata del servizio dovrà essere disponibile per la cittadinanza un numero verde dedicato, a spese dell'Aggiudicatario.

Il servizio proposto dovrà essere comprensivo della dotazione da parte dell'impresa Aggiudicataria (per tutta la durata del servizio) di tutti gli strumenti Sw necessari a supporto dell'attività di Censimento quali a titolo di esempio:

- sw di stampa comunicazioni,

- sw di organizzazione censimento,
- sw controllo dati censimento,
- sw Data Entry Censimento (Manutenzione Evolutiva)

al fine di poter svolgere in piena autonomia tutte le attività di elaborazione, acquisizione dati e stampa delle schede e delle comunicazioni ai cittadini.

## **10.2. Materializzazione della numerazione civica**

L'Aggiudicatario deve provvedere alla fornitura e posa in opera della numerazione civica esterna ed interna giudicata mancante, errata o non conforme.

La tipologia di materiale e la posizione in cui apporre la numerazione civica esterna ed interna giudicata mancante, errata o non conforme durante la fase di rilevazione, dovranno essere preventivamente validati dall'Ufficio Toponomastica dell'Ente.

L'Ente, che potrà avvalersi della facoltà di rivalsa verso i proprietari degli immobili per il recupero della spesa sostenuta per l'operazione, provvederà alla determinazione dell'importo a carico dei proprietari per il rimborso dell'intervento. L'Aggiudicatario deve provvedere alle attività di bollettazione e di rendicontazione di tali somme.

In particolare, L'Aggiudicatario deve:

- a) predisporre, stampare ed inviare una comunicazione informativa fronte-retro di almeno due pagine con allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato o con altra modalità di pagamento prevista dall'Ente. Ogni comunicazione, predisposta secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere le informazioni specifiche di competenza, il dettaglio dei numeri civici applicati, gli oneri a carico dei proprietari e le modalità di calcolo. Il contenuto ed il layout delle comunicazioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- b) acquisire periodicamente i flussi di incasso;
- c) riconciliare tutti i pagamenti relativi alla numerazione civica; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- d) rendicontare all'Ente le partite pagate sulla base delle modalità concordate con l'Ente;
- e) individuare i contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento;
- f) provvedere alla conseguente produzione, stampa e notifica per raccomandata A/R di un sollecito di pagamento secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente;
- g) individuare i contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento del sollecito;
- h) elaborare la Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva di cui al precedente capitolo 8.

L'intera attività di fornitura, posa in opera della numerazione civica esterna ed interna e di bollettazione e rendicontazione delle somme pagate dai proprietari dovrà essere fatturata dall'Aggiudicatario all'Ente sulla base del numero di interventi eseguiti e delle condizioni economiche offerte in sede di gara.

La rendicontazione degli incassi dovrà essere coordinata con la rendicontazione degli interventi eseguiti e quindi fatturati. L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di disporre di una rendicontazione dettagliata degli interventi eseguiti, fatturati, pagati totalmente o parzialmente dal contribuente o che risultano ancora da pagare.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o notifica.

## **11. SERVIZI OPZIONALI**

Per gli Enti che ne fanno esplicita richiesta, l'Aggiudicatario deve provvedere a fornire uno dei servizi opzionali di seguito indicati.

Queste attività di cui ai successivi paragrafi 11.1, 11.2, 11.3 e 11.4 non fanno parte della presente fornitura, ma dovranno essere comunque descritte e prezzate in modo esplicito nei servizi opzionali e, in caso di richiesta dell'Ente, saranno vincolanti per l'Aggiudicatario.

### **11.1 Modello unificato di pagamento (F24) precompilato per IMU**

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) predisporre una comunicazione informativa fronte-retro di almeno tre pagine con allegato Modello unificato di pagamento già precompilato con gli importi dovuti dal contribuente. Ogni comunicazione, predisposta secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche di competenza, l'ambito di applicazione, le aliquote, le detrazioni, le modalità di calcolo ed ogni altro elemento utile e previsto dalla normativa vigente. Il contenuto ed il layout delle comunicazioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; Alla comunicazione dovranno essere allegati tanti Modelli unificati di pagamento quante sono le rate precompilate e predisposti secondo le modalità di legge. Il modello unificato di pagamento dovrà essere completo del codice fiscale, dell'anagrafica del contribuente, del domicilio fiscale, del codice comune di ubicazione degli immobili, dei codici tributo e degli importi dovuti relativi alla quota comunale ed alla quota erariale e/o di ogni altro elemento previsto per legge o regolamento;
- b) inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto a), a mezzo posta elettronica se il contribuente fornisce indirizzo mail o a mezzo posta ordinaria. La documentazione dovrà essere inviata entro 35 gg dalla scadenza della prima o unica rata. In caso di mancato recapito di tale comunicazione, l'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di stampare il suo modello unificato di pagamento precompilato anche dal sito internet dell'Ente;

Tale servizio sarà compensato sulla base delle condizioni economiche offerte in gara (non oggetto di valutazione) per l'invio di ciascuna comunicazione con allegato F24 precompilato a mezzo posta ordinaria, dovrà invece essere fornito a titolo gratuito per l'invio della documentazione di cui al precedente punto a) a mezzo posta elettronica.

### **11.2 Caricamento dichiarazioni e rendicontazioni contabili ICI/IMU**

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) inserimento in banca dati e verifica:
  - di tutte le dichiarazioni/comunicazioni/MUI ICI/IMU pervenute e relative agli anni 2011 e seguenti, comprese eventuali eccezioni che dovessero riguardare anni precedenti;
  - delle dichiarazioni sostitutive di atto notorietà relative ai contratti di comodato e cessazione degli stessi atti attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
  - delle istanze di maggiore detrazioni attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili per quanto riguarda le categorie di immobili non esenti ai sensi del D.L. 93/2008;



- dei contratti "a canone concordato" e cessazione degli stessi attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
  - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
  - delle rendite catastali definitive su oggetti per i quali non è stato possibile procedere informaticamente all'abbinamento;
- b) gestione delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006;
- c) acquisire e caricare nella banca dati dell'Ente, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) acquisire e caricare nella banca dati dell'Ente, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, gli eventuali flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale;
- e) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria;
- f) provvedere alla riconciliazione degli eventuali pagamenti eseguiti con bollettino di conto corrente postale con le posizioni presenti in banca dati;
- g) acquisire ed informatizzare tutti i dati riportati sugli eventuali bollettini dell'imposta. Dovranno, inoltre, essere acquisite mediante files di formato PDF, le immagini dei singoli bollettini, indicizzate con le modalità ed i termini tassativi comunicati dall'Ente;
- h) predisposizione ed invio al Ministero dell'Economia e delle Finanze, della fornitura dei dati relativi alle riscossioni ICI prevista dall'art. 10, comma 2, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504 e dei relativi decreti attuativi.

Per tale servizio valgono i livelli di servizio e penali di cui al paragrafo 5.5 del presente capitolato. Tale servizio sarà compensato sulla base delle condizioni economiche offerte in gara (non oggetto di valutazione).

### **11.3. Gestione delle quote inesigibili presentate dall'Agente della riscossione**

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità dell'agente di riscossione (appartenenti al Gruppo Equitalia, scorporate da Equitalia e Serit Sicilia), pervenute all'ente anche in via telematica, da effettuare entro e non oltre il terzo anno dalla relativa acquisizione;
- b) verifica, su un campione di quote, determinato e concordato con l'Ente, della sussistenza delle cause di perdita di diritto al discarico di cui all'art. 19 Dlgs. 112/1999 e di quelle eventualmente determinate dall'Ente;
- c) predisposizione ed invio mediante PEC o notifica mediante raccomandata A.r., degli atti di richiesta all'Agente di riscossione della documentazione da mettere a disposizione dell'Ente, utile ad effettuare il controllo in questione, in conformità al dettato dell'art. 19 e 20 del Dlgs. 112/1999 e s.m.i..
- d) formulazione del provvedimento di diniego di discarico, laddove in esito ad adeguata e puntuale verifica delle procedure attivate e non dall'Agente di riscossione, appaiono sussistere sufficienti e fondati elementi per procedere al diniego del discarico;
- e) richiesta di rimborso delle eventuali spese di procedure esecutive già versate all'agente di riscossione per le quote che sono risultate inesigibili per cause/irregolarità/omissioni imputabili all'Agente medesimo o contestuale comunicazione di perdita del diritto a rimborso per quelle quote le cui spese di infruttuosa esecuzione non sono state ancora rimborsate.

- f) gestione, sulla base di linee guida e/o delle indicazioni concordate con l'Ente, di eventuali procedimenti attivati ma non completati dall'agente di riscossione a seguito della cessazione dal 01.01.2013 di ogni attività di riscossione a favore degli enti locali.

Per quanto non previsto nel presente paragrafo ai fini del controllo delle comunicazioni di inesigibilità trasmesse dall'agente di riscossione si farà riferimento, in particolare, alle disposizioni di cui agli artt. 19 e 20 del Dlgs 112/1999 e s.m.i., e, comunque, alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Per tali attività l'Aggiudicatario sarà compensato esclusivamente con un aggio pari al 50% dell'importo che l'Ente riscuoterà sulla base di tale attività ai sensi del D.Lgs. 112/99.

Resta inteso che il servizio opzionale di cui al presente paragrafo non potrà essere acquistato nel caso di coincidenza tra l'aggiudicatario ed il precedente concessionario, che abbia presentato le comunicazioni di inesigibilità oggetto del controllo.

#### **11.4. Servizio di installazione e messa in esercizio di ACSOR e dell'Orchestratore Locale**

Qualora l'ente lo chieda sarà compito dell'aggiudicatario fornire un servizio aggiuntivo di installazione e messa in esercizio di ACSOR e dell'Orchestratore locale sui sistemi informatici indicati dall'ente, interni od esterni ad esso come previsto al paragrafo 2.1 del capitolato speciale d'appalto "Requisiti tecnici".

Il servizio di installazione deve essere comprensivo di installazione in test e in produzione del software as-is senza alcuna attività di system integration con i sistemi applicativi esistenti e comprende l'esecuzione di test funzionale su un set di dati di prova.

Questa attività comprende anche la realizzazione (in collaborazione con il Committente) dell'analisi preliminare necessaria al dimensionamento della infrastruttura hardware rispetto al contesto specifico.

Il servizio di "messa in esercizio" deve essere comprensivo di:

attività di analisi e realizzazione dell'integrazione con il sistema informativo esistente al netto di eventuali modifiche funzionali sui sistemi stessi;

analisi delle banche dati disponibili: le banche dati potenzialmente da considerare dovranno come minimo essere i "layer" di riferimento "fondamentali" per l'alimentazione dell'ACSOR;

esecuzione delle attività di popolamento informatico dei sistemi con i dati analizzati a partire da tracciati standard già definiti per ACSOR.

Per l'installazione del software applicativo l'Ente metterà a disposizione uno o più server, collegati alla rete intranet.

Tale servizio sarà compensato sulla base delle condizioni economiche offerte in gara (non oggetto di valutazione).

L'offerta dovrà essere formulata nella forma di un listino per la fornitura dei servizi, espressi a corpo ed in modo separato, di installazione e di messa in esercizio a favore degli Enti richiedenti e dovrà essere articolato per fasce dimensionali di popolazione (fino a 30.000 abitanti, da 30.001 a 60.000 abitanti, da 60.001 a 120.000 abitanti, da 120.001 a 250.000 abitanti, oltre 250.000 abitanti). Il prezzo per un Centro Servizi verrà considerato pari all'importo per un Ente di uguale popolazione residente. A tale prezzo potrà essere applicato un correttivo da esprimere come variazione percentuale.